

ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN *ONE DAY SERVICE* PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA SORONG

Rizky Wahyudhi

Email : rizkywahyudhi27@gmail.com

Graduate Studies Program
Indonesia Open University

ABSTRACT

The general aim in this research is to analyze the implementation of One Day Service policy at Land Office of Sorong City. This research is descriptive design by taking the object at Land Office of Sorong City through interview, documentation and observation. Those data are analyzed by using Miles and Huberman theory such as reduction, display, verification and conclusion. Based on the result that One Day Service program in Land Office of Sorong City has been advantages for people serviced. By improving the service by year to year, One Day Service has been accordance with the resource of implementation such as employee and staff. Moreover, One Day Service is in accordance between public and implemented of organization. It means that it has been synchronized among public serviced. The researcher suggested that the Land Office of Sorong City should do socialization about One Day Service program to the people in Sorong City for increasing the facilitate especially internet connection.

Key Words: Implementation, Policy, One Day Service.

ABSTRAK

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi kebijakan *One Day Service* pada Kantor Pertanahan Kota Sorong. Tipe penelitian ini merupakan penelitian yang bertipe deskriptif dengan mengambil objek di Kantor Pertanahan Kota Sorong dengan pengambilan data berupa wawancara, dokumentasi dan observasi dan dianalisis secara kualitatif dengan tiga langkah reduksi, penyajian dan kesimpulan. Berdasarkan hasil analisa tersebut diperoleh hasil bahwa program *One Day Service* di Kantor Petanahan Nasional Kota Sorong sudah sesuai dengan nilai manfaat bagi masyarakat terlayani. Selain itu, program tersebut juga sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat terlayani dengan adanya peningkatan penyelesaian dari tahun ke tahun. Program *One Day Service* sudah sesuai dengan sumber daya pelaksana yaitu pegawai serta staff Kantor. Program *One Day Service* sudah sesuai antara masyarakat dan organisasi pelaksana, artinya sudah ada sinkronisasi antara masyarakat terlayani. Peneliti memberikan saran agar Kantor Pertanahan Kota Sorong lebih sering memberikan sosialisasi tentang *One Day Service* kepada masyarakat; lebih meningkatkan sarana prasarana khususnya pada jaringan internet.

Kata kunci : implementasi, kebijakan, *One Day Service*.

LATAR BELAKANG MASALAH

Tanah merupakan kebutuhan dasar setiap manusia. Manusia memerlukan tanah untuk kepentingan yang beragam tidak hanya sebagai tempat tinggal, namun tanah sebagai sarana utama dalam proses pembangunan. Pembangunan dilaksanakan demi kepentingan rakyat yang merupakan implementasi dari Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 (selanjutnya disebut UUD 1945) bahwa bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Limbong, 2012:72). Untuk mencapai tujuan dari pendaftaran tanah itu maka perlu adanya bukti berupa hak. Hak dan kewajiban setiap warga negara juga diatur dalam UUD 1945, pemerintah mempunyai kewajiban melayani masyarakat begitupula sebaliknya saling berinteraksi satu sama lain.

Di Indonesia tanah memiliki makna yang multi dimensial, secara politis tanah dapat menentukan posisi seseorang dalam pengambilan keputusan, tanah bermakna sakral karena berurusan dengan waris dan masalah masalah transendental, dari sisi ekonomi tanah merupakan sarana produksi yang dapat mendatangkan kesejahteraan. Peranan tanah bagi pemenuhan berbagai kebutuhan manusia akan terus meningkat, baik sebagai tempat permukiman maupun penggunaan tanah sehingga nilai ekonomis juga meningkat. Hal ini menjadikan tanah sesuatu yang sangat dibutuhkan masyarakat untuk dapat menjalani kehidupannya, namun karena tanah merupakan sumber daya alam yang terbatas seiring dengan kebutuhan penggunaan lahan yang terus meningkat seiring dengan pembangunan dan pertumbuhan penduduk, hal ini akan menimbulkan berbagai macam permasalahan pertanahan.

Pengaduan masyarakat terhadap buruknya kualitas pelayanan merupakan indikator belum memadainya pelayanan yang diberikan oleh birokrasi. Tuntutan dan kebutuhan masyarakat menjadi tantangan bagi aparatur pemerintahan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan mampu menjalankan fungsinya dengan baik. Untuk itu, organisasi birokrasi harus menerapkan strategi peningkatan pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang berkualitas. Penataan, pelatihan, dan penggunaan perangkat “teknologi lamban” mutlak diperlukan dalam menghadapi tantangan pembangunan dewasa ini guna mencapai pelayanan publik yang berkualitas, sesuai dengan yang diharapkan dari masyarakat yang diinginkan.

Berbagai upaya mengenai pelayanan telah banyak dilakukan oleh sebagian besar instansi publik. Hal ini dilakukan sebagai salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik, mudah serta terjangkau dan juga sebagai jawaban kepercayaan yang telah diberikan oleh masyarakat terhadap kinerja dari birokrasi pelayanan publik yang notabene selama ini mendapatkan “*image*” kurang memuaskan dari sebagian besar kalangan masyarakat yang mengurus pelayanan baik itu pelayanan perizinan maupun pelayanan non perizinan seperti proses pengurusan yang terlalu berbelit-belit, memakan waktu yang terlalu panjang serta memakan biaya yang mahal. Ditambah ulah pihak-pihak yang ingin mengambil keuntungan pada akhirnya bermuara pada pembentukan opini publik yang apatis terhadap pelayanan sertifikasi pertanahan.

Undang-Undang Pelayanan Publik Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 mengatur bahwa dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, hal tersebut merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan sesuai dengan harapan dan tuntutan warga negara dan warga negara tentang peningkatan pelayanan publik. Undang-undang mengatur bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan hukum semua warga negara dan penduduk untuk barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang ditentukan secara hukum yang disediakan oleh penyedia layanan publik.

Pemerintah bertugas untuk menyediakan fasilitas layanan yang diperlukan masyarakat agar memperbaiki kehidupannya sesuai dengan standar yang ada. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa standar pelayanan paling sedikit meliputi (1) pelayanan pemberi dan penerima sesuai prosedur pengaduan (2) jangka waktu penyelesaian ditentukan dari pengajuan permintaan hingga penyelesaian layanan, termasuk pengaduan (3) biaya layanan mencakup rincian yang ditentukan dalam proses penyediaan layanan (4) produk atau jasa adalah hasil dari jasa yang akan diterima sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan (5) infrastruktur dan layanan yang memadai oleh penyedia layanan public (6) kompetensi penyedia layanan harus ditentukan secara tepat berdasarkan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

Usaha Kantor Pertanahan Sorong sudah secara maksimal untuk melayani masyarakat sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Sehingga dapat memberikan kepuasan dan memberikan layanan yang efektif kepada masyarakat dalam urusan surat menyurat tentang perijinan pertanahan dan lain-lain. Pelayanan satu pintu juga sudah memudahkan

dalam pemberian layanan kepada masyarakat dengan kelengkapan sarana prasarana serta system dan mekanismia yang berstandar.

Salah satu kebijakan pelayanan publik yang diterapkan di Kantor Pertanahan Kota Sorong adalah pelayanan satu hari. Pelayanan satu hari adalah pelayanan satu hari di bidang pertanahan yang dilakukan di loket pelayanan kantor pertanahan. Pelayanan ini dilakukan untuk jenis pelayanan yang dapat dilakukan dalam waktu 1 hari (18 jam) yang dilakukan pada hari kerja. Dalam prosesnya, kantor pertanahan menyediakan jendela layanan satu hari khusus dan setiap permintaan ditandai secara khusus (stempel layanan satu hari). Layanan harian dilakukan untuk jenis layanan tanah tertentu. Jenis pelayanan pertanahan harian di masing-masing kantor pertanahan dilaksanakan sesuai dengan sumber daya data pertanahan, sumber daya manusia, dan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang tersedia. Sehingga pada penelitian ini, peneliti bermaksud mengadakan penelitian ini untuk menjawab rumusan masalah “bagaimana implementasi kebijakan *One Day Service* pada kantor Pertanahan Kota Sorong?”

KAJIAN TEORI

1. Implementasi

Implementasi dapat dipahami sebagai implementasi atau aplikasi. Browne dan Wildavsky (Usman, 200 : 7) berpendapat bahwa “implementasi adalah perpanjangan dari kegiatan yang saling mengatur” bahwa kebijakan ini dapat menghasilkan hasil yang diinginkan. Rangkaian kegiatan tersebut meliputi, pertama-tama, penyusunan seperangkat peraturan lain untuk menginterpretasikan kebijakan tersebut. Kedua, menyiapkan sumber daya untuk mendorong kegiatan implementasi, termasuk sumber daya fisik dan infrastruktur, sumber daya keuangan, dan tentu saja, mengidentifikasi siapa yang bertanggung jawab untuk menerapkan kebijakan. Ketiga, bagaimana menanamkan kearifan khusus kepada masyarakat.

Berdasarkan sudut pandang ini, diketahui bahwa proses implementasi kebijakan yang sebenarnya tidak hanya melibatkan perilaku lembaga administratif yang bertanggung jawab atas pelaksanaan program dan induksi penyerahan oleh kelompok sasaran, tetapi juga melibatkan jaringan politik, kekuatan ekonomi dan sosial.

Syukur dalam Surmayadi (2005:79) mengemukakan bahwa ada tiga faktor penting dalam proses implementasi, yaitu: (1) adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan (2) kelompok sasaran yaitu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran

dan bertekad untuk memperoleh manfaat dari program, perubahan atau perbaikan (3) Faktor kinerja (implementasi) adalah organisasi atau individu yang bertanggung jawab untuk mendapatkan implementasi dan pemantauan proses implementasi

2. Kebijakan

Beberapa ilmuwan menjelaskan berbagai jenis kebijakan, termasuk Carl Friedrich d'Indiahono yang menyatakan bahwa "kebijakan adalah tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu, asalkan hambatan dan peluang kebijakan yang diusulkan digunakan dan diatasi untuk mencapai tujuan. mencapai sebuah tujuan. , atau mencapai tujuan atau sasaran tertentu (Indiahono, 2009:18).

Menurut Abidin, kebijakan secara umum dibagi menjadi 3 (tiga) tingkatan:

- a. Kebijakan umum, khususnya yang menjadi komitmen atau pedoman pelaksanaan, baik positif maupun negatif, mencakup seluruh wilayah atau instansi yang bersangkutan. Tahun
- b. Kebijakan implementasi adalah kebijakan yang menggambarkan kebijakan umum. Di tingkat pusat, peraturan pemerintah tentang penegakan hukum.
- c. Kebijakan teknis, khususnya kebijakan operasional, merupakan bagian dari kebijakan implementasi. (Abidin, 2008: 25).

3. Konsep Kebijakan Publik

Charles Lindblom (1986, dalam Winarno 2007: 32) berpendapat bahwa proses pembuatan kebijakan publik itu kompleks karena mencakup banyak proses dan variabel yang perlu dipertimbangkan oleh pembuat kebijakan. Tahap-tahap kebijakan publik yang dikemukakan oleh Dunn (1998: 22) adalah sebagai berikut:

1) Tahap Penyusunan

Agenda Sejumlah aktor dipilih dan ditunjuk untuk memasukkan isu-isu tersebut ke dalam agenda publik. Di masa lalu, isu-isu tersebut bersaing untuk masuk dalam agenda politik, karena tidak semua isu menjadi prioritas dalam agenda kebijakan publik. Terakhir, sejumlah isu telah menjadi agenda para pengambil kebijakan. Pada titik ini, satu masalah mungkin ditinggalkan, sementara masalah lain menjadi fokus diskusi, atau ada masalah yang dibawa ke depan karena alasan tertentu.

2) Tahap Formulasi

Isu kebijakan yang telah dirumuskan ke dalam rencana kebijakan kemudian dimusyawarahkan oleh para pembuat kebijakan yang terkait. Isu-isu tersebut kemudian dianalisa untuk menemukan cara dalam mengatasi masalah yang datang dari berbagai pilihan kebijakan yang sudah ada.

3) Tahap Adopsi

Berbagai jenis alternatif kebijakan diusulkan oleh para pembuat kebijakan, akhirnya salah satu dari alternatif kebijakan tersebut diadopsi untuk tindakan lebih lanjut dalam kebijakan publik dengan dukungan mayoritas. Berbagai jenis alternatif kebijakan

4) Tahap Implementasi

Program dasar hanya akan menjadi rekod golongan elit, jika program itu tidak dilaksanakan. Oleh itu, keputusan program dasar yang telah diambil sebagai alternatif penyelesaian masalah perlu dilaksanakan, iaitu dilaksanakan oleh agensi kerajaan di peringkat bawahan. Dasar yang telah diambil dilaksanakan oleh agensi kerajaan yang menggerakkan sumber kewangan dan manusia. Pada peringkat pelaksanaan ini, pelbagai kepentingan bersaing muncul. Sesetengah pelaksanaan dasar mendapat sokongan pelaksana, tetapi yang lain mungkin ditentang oleh pelaksana.

5) Tahap Evaluasi

Pada peringkat ini dasar-dasar yang telah dilaksanakan akan dinilai atau dinilai, ini dilakukan untuk melihat sejauh mana polisi yang dibuat telah dapat menyelesaikan masalah tersebut. Dasar awam pada dasarnya dibuat untuk mencapai kesan yang diinginkan. Dalam hal ini, menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat. Oleh itu, langkah atau kriteria yang menjadi asas untuk menilai sama ada dasar awam telah mencapai impak yang dikehendaki ditentukan.

Dilihat dari uraian tahapan-tahapan pengembangan kebijakan publik di atas, dapat dipahami bahwa perumusan kebijakan publik tidaklah mudah. Menghadapi banyak permasalahan yang ada di masyarakat, tentunya diperlukan juga pemecahan masalah yang terjangkau dan disesuaikan dengan kondisi masyarakat yang ada. Oleh karena itu, dalam menentukan kebijakan,

aktor sangat perlu mempertimbangkannya dengan benar agar tidak merugikan masyarakat.

4. Pelayanan Publik

a. Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan

Safitr dkk. (2018) menyebutkan bahwa Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dan kenyamanan.

b. Unsur – Unsur Pelayanan Publik

Christarto (2020) menjelaskan tentang unsur-Unsur Pelayanan Publik Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Unsur-unsur tersebut antara lain :

1. Sistem, prosedur dan metode yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana, dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
4. Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.\

c. Asas-Asas Pelayanan Publik

Christarto (2020) menjelaskan asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

1. Transparansi : bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas: dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional: sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif: mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak: tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban: pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

5. *One Day Service*

Sholichah (2019) berargumen bahwa sistem layanan ODS merupakan pelayanan yang dapat dilakukan dengan waktu sehari dan mengutamakan kecepatan dalam proses pelayanannya. Sistem layanan *One Day Service* ini muncul dari pengambilan manfaat dari kemajuan teknologi dan mensinergikan dengan sistem, sehingga pembaharuan sistem dapat memiliki nilai tinggi dan kemudahan dalam transparansi atau memberikan suatu pelayanan pada era digital ini. Identifikasi pelayanan program *One Day Service* (ODS) diharuskan untuk dilakukan melalui beberapa aspek yang terdiri dari kemudahan prosedur pelayanan, ketepatan pelayanan, biaya pelayanan yang murah, produk pelayanan yang diberikan, kelengkapan sarana dan prasaranan, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif (deskriptif) yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena data-data yang dikumpulkan di lapangan adalah data-data yang berbentuk kalimat dan perilaku, beberapa skema, serta gambar dengan latar belakang alamiah (Moleong, 2005). Sumber data dari penelitian merupakan wawancara yang terdiri dari Kepala Kantor Pertanahan Kota Sorong, Staf (3 Orang), Pegawai (5 Orang), dan masyarakat yang dilayani (20 Orang). Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif mengacu pada model interaksi yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1992) yaitu *Data Reduction* (Pengurangan Data) , *Data Display* (Penyajian Data), *Verification* (Peneriksaan Kesimpulan dan Verifikasi)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program *One_Day Service* di Kantor Petanahan Kota Sorong sudah sesuai dengan nilai manfaat bagi masyarakat terlayani Hal ini dapat dilihat dari beberapa hal antara lain dengan program ODS yang jelas artinya dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan prosedur dan konsep pelayanan publik Program *One_Day Service* juga sudah mencakup kepada jenis-jenis layanan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Sorong mulai dari pengecekan sertifikat, roya, dan peralihan hak.

Program *One_Day Service* di Kantor Pertanahan Kota Sorong sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat terlayani Hal ini dilihat dari jumlah penyelesaian layanan dari tahun 2018 meningkat pada tahun 2019 Hal ini membuktikan bahwa kebutuhan masyarakat tentang pelayanan seputar dokumentasi pertanahan sudah terpenuhi dengan adanya program *One_Day Service*.

Program *One_Day Service* di Kantor Pertanahan Kota Sorong sudah sesuai dengan sumber daya pelaksana yaitu pegawai serta staff Hal ini dilihat dari kemampuan pegawai dalam melaksanakan program sudah sesuai dengan fungsi maupun tugasnya yang telah ditur dalam struktur organisasi dan tata kerja organisasi.

Program *One_Day Service* di Kantor Pertanahan Kota Sorong sudah sesuai antara masyarakat dan organisasi pelaksana, artinya sudah ada sinkronisasi antara masyarakat terlayani dengan Kantor Pertanahan Nasional Kota Sorong sebagai pelaksana program, sehingga terdapat hubungan timbal balik yang bersinergi

Terkait dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, maka perlu didukung dengan sumber daya manusia (SDM) pelayanan yang handal, serta ketersediaan sarana dan prasarana termasuk dukungan Teknologi Informasi (TI) Oleh karena itu, SDM pelayanan sebagai kunci keberhasilan kinerja organisasi pelayanan publik harus mendapatkan perhatian utama dalam perbaikan kualitas pelayanan Untuk itu, pemilihan dan penempatan pegawai sesuai dengan kompetensi yang dimiliki merupakan salah satu penentu keberhasilan pelayanan public

Selain itu Kantor Pertanahan Kota Sorong diharapkan lebih sering memberikan sosialisasi tentang *One_Day Service* kepada masyarakat khususnya masyarakat golongan ekonomi menengah ke bawah agar masyarakat lebih tahu informasi dan kejelasan tentang program *One_Day Service*. Ini bertujuan agar lebih meningkatkan sarana prasarana khususnya pada jaringan internet yang merupakan sarana yang penting dan berpengaruh banyak pada

program pelayanan agar lebih optimal. Masyarakat diharapkan lebih teliti dalam melengkapi persyaratan *OneDay Service* sehingga berkas yang dikumpulkan agar tidak ditolak dan dikembalikan oleh Kantor Pertanahan Kota Sorong.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, I. Z. (2008). *Penggemukan Sapi Potong*. Agromedia.
- Christarto, A. B. (2020). *Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta* (Doctoral Dissertation, Universitas Atma Jaya Yogyakarta).
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Public Berbasis Dynamic Policy Analisis*. Yogyakarta: Gava Media
- Lexy, J. M. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Limbong, B. (2012). *Reforma Agraria*.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*.
- Safitri, I. D., Agustino, L., & Yusuf, M. (2018). *Kualitas Pelayanan One Day Service Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Kecamatan Pesanggrahan Kota Administrasi Jakarta Selatan* (Doctoral Dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).
- Sumaryadi, I. N. (2005). *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Citra Utama.
- Usman Sunyoto. 2004. *Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Winarno, B. (2007). *Kebijakan Publik: Teori Dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.